



*Ushuaia*2013
XII JORNADAS NACIONALES DE
INVESTIGACIÓN EN TURISMO
VI SIMPOSIO

“el turismo y los nuevos paradigmas educativos”

Aplicación de criterios de calidad para evaluar la gestión ambiental en destinos turísticos de reciente desarrollo en Argentina.

Cristina Iglesias

Universidad Nacional de Quilmes

Palabras clave: Gestión ambiental - Destinos Turísticos- Criterios de evaluación

Abstract

Esta presentación se ha elaborado en el marco del proyecto de investigación *Destinos Turísticos de Reciente Desarrollo. Análisis de casos de la Republica Argentina*. El presente trabajo nace a partir del siguiente interrogante: ¿Cómo evaluar la calidad de la gestión ambiental en los destinos turísticos? Si bien existe una creciente literatura que aborda la problemática del desarrollo sustentable en destinos turísticos, en la que se proponen diferentes sistemas de indicadores de sostenibilidad VERA, J.F. (2001):SANCHO A., (2007), SÁNCHEZ D.C. (2011), OMT, (2005), SAYDS(2005) etc. La mayoría de estos trabajos están condicionados por las escalas de análisis, la disponibilidad de información y los recursos existentes. En Argentina, la principal limitante que se presenta para abordar esta problemática reside en la falta de estadísticas ambientales sistemáticas, tanto a nivel nacional como regional y local. QUIROGA MARTINEZ (2009). Ante esta limitación, fue necesario para avanzar en la investigación, identificar criterios ambientales mínimos que permitieran la evaluación de las estrategias e instrumentos de gestión pública municipal orientadas al resguardo ambiental¹ con el propósito de simplificar y hacer visibles una gran cantidad de datos que se resumen con el objetivo de su difusión y divulgación tanto para los usuarios (los gestores) como para la comunidad del destino.

La metodología empleada incluyó la revisión de la literatura referida a las políticas y los instrumentos orientados a la gestión del desarrollo sustentable, considerando los indicadores que dan cuenta del estado de los recursos naturales y los principios que son el punto de partida para la elaboración de requisitos para la gestión pública y privada del turismo sostenible.

A partir de los resultados obtenidos, se diseñó una matriz comparativa de los aspectos indagados en todos los destinos. El análisis de los resultados evidenció claramente que los aspectos ambientales resultan competencia prioritaria del gobierno municipal tanto a partir de las políticas e instrumentos de gestión ambiental como de los recursos económicos para sustentar las estrategias de resguardo.

Introducción

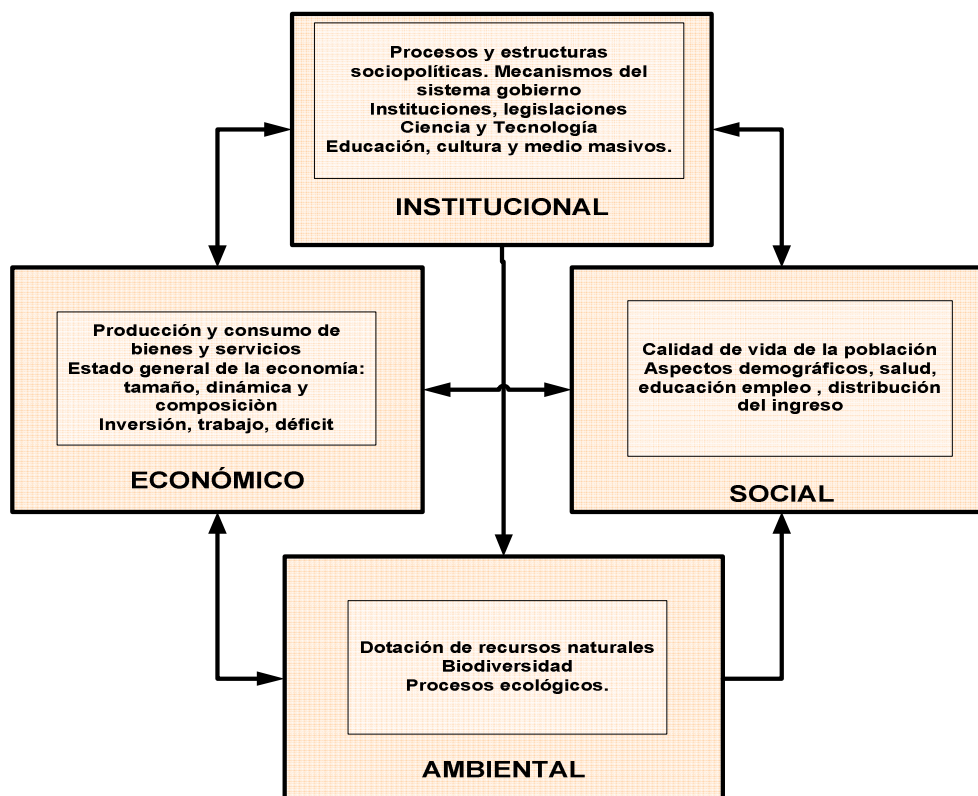
La relación desarrollo y medio ambiente ha sido analizada y debatida en varias cumbres mundiales, siendo las más notables las de Río de Janeiro y Johannesburgo. La Cumbre Mundial de Río (1992) adoptó la “Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo”, junto con un plan de acción denominado “Agenda 21”, a través del cual se identifican los principales problemas ambientales y sociales a escala mundial y se propone un

modelo de desarrollo que promueva el desarrollo humano y preserve los recursos del planeta.

El desarrollo sostenible (DS) se postula entonces como un *proceso* de desarrollo que se propone alcanzar los objetivos tradicionales del desarrollo (satisfacción de las necesidades básicas e incremento de la productividad económica) pero a partir del uso sustentable de los recursos naturales en el largo plazo.

Las dimensiones fundamentales del “Desarrollo Sostenible” ampliamente aceptadas son la ambiental, la económica y la social (que integra lo cultural, las relaciones sociales, lo político, lo demográfico y lo institucional). Gallopin (2006) destaca la conveniencia de considerar separadamente *la dimensión institucional*, debido a que, esta dimensión contiene las estructuras y procesos que permiten a una sociedad establecer sus objetivos y regular sus acciones. Y en consecuencia propone, en el marco de la CEPAL (Gallopin G. (2006) un marco ordenador para el trabajo integrado con indicadores de sostenibilidad. Este modelo conceptual, que ha sido adoptado por la mayoría de los países latinoamericanos, entre los cuáles se encuentra Argentina, permite explorar las interrelaciones entre los diversos subsistemas y representa los flujos, interrelaciones o acoplamientos funcionales principales entre los subsistemas (SAyDS, 2005)

Fig. Representación del Sistema socio ecológico nacional



Fuente: Elaboración propia en base a SAYDS 2005

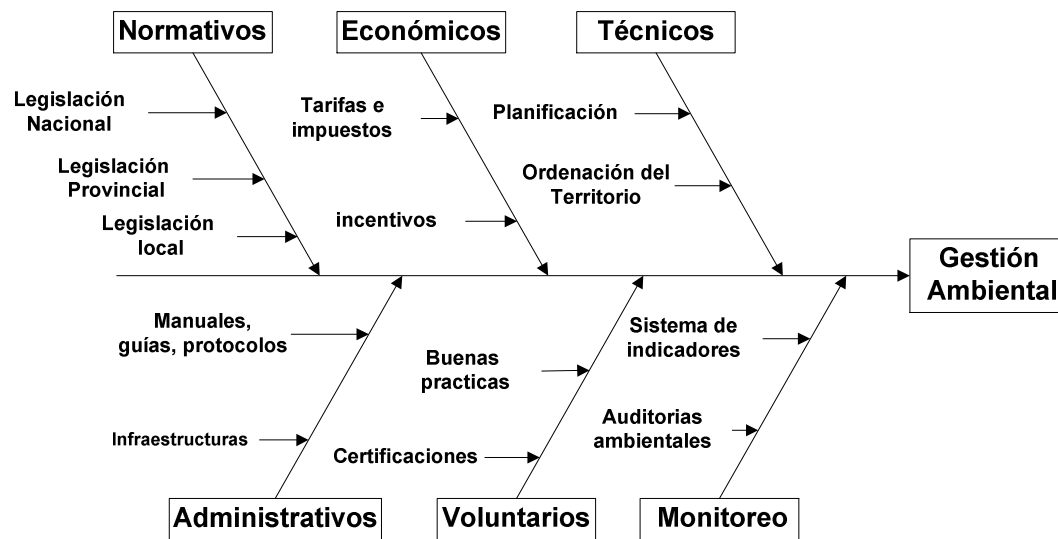
Aunque hasta el momento, solo se han construido conjuntos de indicadores que incorporan datos provenientes de la economía, lo social y lo ambiental sin integrar las interrelaciones QUIROGA (2009)

A los fines del trabajo en curso, es importante considerar que en el abordaje *de lo ambiental* no se puede prescindir de las interrelaciones *clave* con las otras dimensiones, particularmente la *dimensión institucional*, debido a que, es en esta dimensión en la que se plantean los

objetivos y metas ambientales que se traducen en las políticas y estrategias a través de los instrumentos de gestión. Estos ofrecen un conjunto de opciones para responder a los problemas ambientales.

- Los *instrumentos normativos*, de regulación directa, basados en la promulgación de normas y en la ecuación coerción sanción; corresponden a los lineamientos que ordenan las acciones de un país, estos lineamientos se materializan en la Constitución, en las Leyes, la normativa y las políticas, las cuales se constituyen en los principios rectores tanto a nivel regional como municipal.
- Los *instrumentos económicos*, están destinados a hacer que las fuerzas del mercado sean las principales propiciadoras del cumplimiento de las metas ambientales de la sociedad.
- Los *instrumentos técnicos* están dirigidos a orientar y administrar el desarrollo del territorio y la asignación de los recursos.
- Los *instrumentos administrativos* introducen las decisiones administrativas para la protección y mejoramiento del medio ambiente, consideradas en el plan de desarrollo municipal a través de las guías administrativas, metodológicas, técnicas, operativas y de gestión.
- Los *instrumentos voluntarios o de auto regulación* son de aplicación tanto para el sector público como para el sector privado, (auditorías ambientales, códigos de conducta, directrices, guías de buenas prácticas, sistemas de gestión ambiental ISO 14000, etc.), ayudan a incorporar la variable ambiental en todos los aspectos gerenciales de las empresas e instituciones públicas. Una herramienta de amplia difusión a nivel internacional es la Auditoría Ambiental, constituye un instrumento útil para evaluar de forma objetiva la situación ambiental del destino y para identificar los instrumentos básicos de los que se debe servir la gestión local, para desarrollar de forma programada su política ambiental y luego aplicar medidas de protección del entorno; (GRI2006). Asimismo los Códigos de conducta son instrumentos de regulación voluntaria de las actuaciones de una empresa, tanto en sus procesos internos como en sus relaciones con otros actores y la sociedad en general, con el propósito de garantizar el control de sus efectos de acuerdo a principios y valores sociales y ambientales (MALDONADO 2006). Los Sistemas de Gestión Ambiental ayudan a incorporar la variable ambiental en todos los aspectos gerenciales de la empresa. Para el caso específico de las actividades turísticas, los disponen de una gran diversidad de herramientas de gestión específicas, las cuáles se pueden agrupar según su naturaleza en: Normas, Buenas Prácticas y Directrices para la gestión de: la calidad del equipamiento e instalaciones turísticas; la competencia o desempeño profesional; la gestión de una actividad turística específica; la prestación del servicio de operadores y empresas de transporte; normas relativas a la gestión ambiental de la empresa turística, para el manejo de recursos y sitios turísticos y para la sostenibilidad de destinos turísticos
- Los *Instrumentos de medición y monitoreo* en base a indicadores, los cuales facilitan la tarea de medir, monitorear y evaluar el desempeño ambiental tanto de las políticas como de los planes y programas (Auditorías Ambientales, Evaluación de Impacto Ambiental, Evaluación Ambiental estratégica)

Fig.2 Instrumentos de gestión ambiental



Fuente: elaboración propia

El enfoque ambiental y el desarrollo turístico sustentable

Todo el mundo se declara partidario del desarrollo sustentable e, incluso, todo el mundo dice tratar de practicarlo. Sin embargo, el hecho de declararse partidario del desarrollo sustentable en absoluto quiere decir que se lo esté practicando. GIGLIO N. 1995

La introducción del enfoque ambiental en la planificación turística ha estimulado un número importante de contribuciones académicas. En general, las estrategias que se plantean para alcanzar el desarrollo turístico sustentable incluyen el monitoreo y la reducción de impactos ambientales, la educación para turistas, pobladores locales y operadores turísticos, el desarrollo del turismo alternativo y la planificación (IVARS 2001) (MILLER, G. 2001) (OMT 1997)(SWARBROOKE, J. 2000) (VERA J.F. 2001).

En cuanto al alcance del concepto, recientemente, BRAMWELL Y BERNARD (2012) analizaron, como parte de la celebración de los 20 años de existencia del *Journal of Sustainable Tourism* (JST) las contribuciones internacionales sobre el tema enfocado a la innovación, el progreso y los problemas en la investigación sobre turismo sustentable, sobre los que se publicaron cerca de 500 artículos, reseñas y reportes sobre el tema en los últimos 20 años. Los resultados indican una tendencia evolutiva respecto del *turismo sustentable*, en el que algunos autores prefieren utilizar el término de *desarrollo sustentable* en el contexto del turismo en lugar de *turismo sustentable* con el fin de evitar una interpretación acerca de la actividad específica que se desarrolla en un destino (BUTLER, 1993; HUNTER, 1997; WALL, 1997).

Asimismo se destaca la problemática de la complejidad del sistema turístico y la necesidad de adaptar los sistemas para su gestión integrada considerando las dificultades que se presentan para analizar las políticas turísticas del sector, que por una parte se comporta como una agrupación de sectores interrelacionados y por otra, un segmento importante de los servicios prestados que conforman la oferta de estos destinos, son competencia de la administración pública.

Del mismo modo, los criterios e indicadores para la medición de los impactos producidos por el fenómeno turístico han ido variando y adaptándose a través del tiempo en la búsqueda de una nueva racionalidad que articule los ecosistemas naturales con las modificaciones producidas por las actividades turísticas, el cambio climático, la política ambiental, la globalización, los instrumentos económicos, el papel de las organizaciones, la capacidad de carga y otros tantos aspectos estudiados desde diferentes perspectivas disciplinarias PRATS P.F. (2008) (LU & NEPAL, 2009).

Aspectos metodológicos

Los materiales en los que se basa el presente trabajo fueron producidos en el marco de una investigación desarrollada en el período 2010/2013. Como unidades territoriales de estudio se seleccionaron ocho destinos turísticos, para la elección de los mismos se priorizó que se tratara de pequeñas localidades en las cuales se haya promovido el turismo desde la década del 90. Hasta el momento se han relevado cuatro destinos en la provincia de Entre Ríos: Los municipios de Federación, Villa Elisa, San José y Chajarí, un municipio en la Provincia de Corrientes: Paso de la Patria y un municipio en la Provincia de Neuquén: Villa Pehuenia.

La metodología empleada incluyó la revisión de la literatura referida a las políticas y los instrumentos orientados a la gestión del desarrollo sustentable, considerando los indicadores que dan cuenta del estado de los recursos naturales y los principios que son el punto de partida para la elaboración de requisitos para la gestión pública y privada del turismo

En una primera selección de variables a considerar, se analizaron un grupo de normas voluntarias que fijan estándares de sostenibilidad mínimos, como el programa de benchmarking para destinos que otorga la certificación Green Globe²¹, (2003); la norma NTS-TS 001-1 de requisitos de sostenibilidad para destinos turísticos (INCOTEC 2006) y las directrices de gestión turística en municipios (SECTUR 2008^a). Del mismo modo se han tenido en cuenta las pautas metodológicas propuestas por Maldonado C. (2006) y la propuesta de matriz comparativa de indicadores de sostenibilidad de los destinos turísticos de Sancho et al, (2007).

En base a los marcos teóricos y metodológicos revisados, se delineó una hoja metodológica con nueve preguntas cerradas dirigida a los funcionarios de más alto cargo en la gestión turística de cada destino en las que se evalúan, a través de preguntas sencillas, cuáles han sido las acciones concretas que se han adoptado y aplicado para controlar, prevenir y minimizar los impactos nocivos que puede causar el turismo al medio ambiente.

El cuestionario incluye los siguientes aspectos sobre las estrategias desarrolladas por el destino orientadas al resguardo ambiental:

Aspectos	Estrategias e instrumentos
1 Planificación- Objetivos y Metas.(Políticas)	¿Cuenta la comunidad con un plan estratégico de gestión integral del territorio, incluyendo zonificación, áreas de amortiguamiento, circuitos y senderos alternativos para limitar y controlar los efectos de la carga turística?*
2. Monitoreo de la ejecución y resultados	¿La comunidad ha elaborado y aplica regularmente un plan de monitoreo ambiental con sus respectivos indicadores de tolerancia, mecanismos de alerta temprana y órganos de supervisión, demostrando así una toma de conciencia de los potenciales efectos nocivos que puede generar el turismo?
3. Materiales y Construcciones (manejo sostenible)	¿Los materiales, técnicas constructivas, tecnologías y diseños utilizados para construir albergues, cabañas, pequeños hoteles y realizar obras de infraestructura (senderos, muelles, terrazas, etc.) son ambientalmente sanos y estéticamente armónicos con el entorno local?

4. Energía	¿El equipo, las fuentes de energía y combustibles para operar instalaciones y activar medios de transporte contemplan economías de uso y son ambientalmente sanos?
5. Contaminación	¿Los productos de aseo y limpieza, la preparación de alimentos, bebidas y artesanías excluyen el uso de materias tóxicas o contaminantes, y la posibilidad de reutilización, reciclaje y biodegradación de los desechos?
6. Desechos	¿Realiza la comunidad un adecuado manejo de desechos sólidos y líquidos, de emanaciones y ruidos, a los efectos de preservar el medio ambiente y la conservación de la diversidad biológica en sus territorios y su entorno?
7 Comunicación a la comunidad	¿Existe una estrategia de información, comunicación y educación por parte de la comunidad para elevar el nivel de conciencia de sus miembros (y la población circunvecina), para lograr comportamientos responsables en materia ambiental?
8. Educación	¿Se ha capacitado debidamente a los guías locales para supervisar y exigir del turista un comportamiento social y ambientalmente responsable?
9. Orientación a turistas y operadores	¿Se ha informado y orientando a los turistas y tour operadores en aspectos relacionados con el manejo sostenible de los desechos, la preservación de los recursos naturales y la biodiversidad, y el respeto a cualquier forma de vida?

Este formulario fue enviado, previa notificación telefónica, a los funcionarios responsables de la gestión turística de los destinos seleccionados. Durante el trabajo de campo se contrastaron los resultados del cuestionario por medio de entrevistas en profundidad con los actores clave (cámaras empresariales, funcionarios de la dirección de turismo, prestadores turísticos, directores de los establecimientos termales y funcionarios de diversas áreas de los municipios), asimismo se contrastaron los documentos respaldatorios de planes y programas vigentes. Este marco ha resultado de utilidad para una primera aproximación, una vez en campo, permitió contrastar la información y focalizar en aquellos aspectos considerados críticos

A partir de los resultados obtenidos, se diseñó una matriz comparativa de los 9 aspectos indagados en todos los destinos.

Fig. 3 Matriz comparativa de destinos

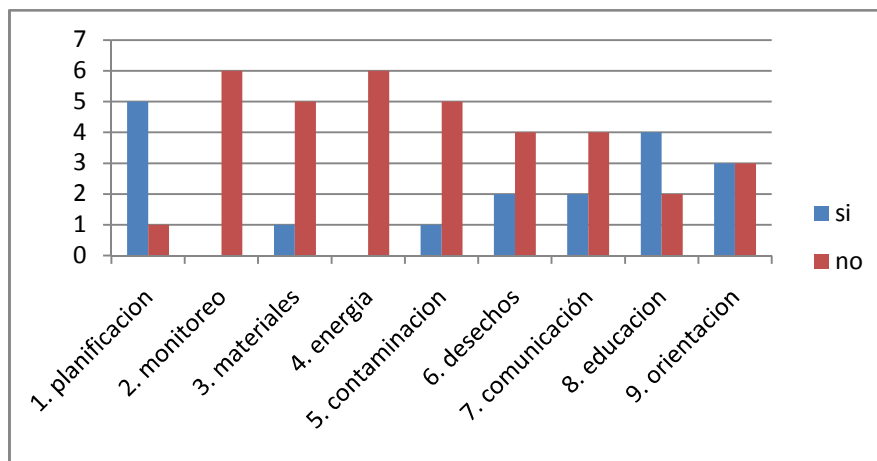
	FEDERACIÓN		VILLA ELISA		SAN JOSÉ		VILLA PEHUENIA		PASO DE LA PATRIA		CHAJARI	
	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no
1 Plan estratégico	x		x		x		x		x			x
2. Monitoreo ²		x		x		x		x		x		x
3. Materiales,		x		x		x	x			x		x
4. Energía		x		x		x		x		x		x
5. Reciclaje		x		x		x		x		x		x
6. Desechos		x		x	x		x			x	x	
7. Comunicación		x	x			x		x		x	x	
8 Educación		x	x		x			x	x		x	
9 Orientación		x	x		x		x			x		x

Aunque se han relevado y comparado cada uno de los elementos del cuadro, los resultados totales obtenidos no se vuelcan en este trabajo porque exceden el marco de esta presentación.

Los resultados obtenidos de esta síntesis muestran, entre otros aspectos que, si bien 5 de los 6 destinos han elaborado planes estratégicos y sus respectivos planes de ordenamiento territorial, aún no disponen de mecanismos ni han implementado acciones que permitan la evaluación sistemática de los planes, hecho que dificulta conocer en qué medida han logrado los objetivos que se han fijado. En todos los casos las respuestas indican que aún no se han implementado acciones de: monitoreo de los planes y programas de forma sistemática, ni se contemplan estrategias para minimizar el uso de la energía y/o políticas para la incorporación de energías alternativas. El tratamiento y reciclado de desechos sólidos urbanos es reciente en dos de los municipios relevados, y en uno de ellos (Villa Pehuenia) se encuentra gestionando financiamiento para establecer la planta de tratamiento y reciclado, mientras que los restantes utilizan vertederos a cielo abierto.

En la fig.8, a simple vista surgen claramente aquellos elementos sobre los cuales se han desarrollado acciones y aquellos en los cuales aún no se ha intervenido.

Fig. 8 Cuadro comparativo de los aspectos indagados en los 6 destinos



Una vez analizadas las respuestas, se comprobó claramente que los aspectos indagados en relación con la gestión de la calidad ambiental en destinos turísticos de reciente desarrollo resultan competencia prioritaria del ejecutivo municipal tanto desde las políticas e instrumentos de gestión ambiental como de los recursos económicos para sustentar las estrategias de resguardo.

Como consecuencia de estos resultados preliminares se decidió seleccionar un nuevo grupo de indicadores para evaluar el desempeño de la gestión de la calidad en municipios.

Entre los modelos y guías disponibles se tomaron como referencialos indicadores propuestos por la guía de aplicación de la norma ISO 9001; IWA/4 (2005)

La estrategia de la guía de evaluación tiene como propósito fomentar en el organismo municipal el análisis interno de las actividades y sus resultados, con el objeto de identificar los puntos fuertes y débiles, y determinar las correspondientes áreas de mejora. Asimismo facilita las comparaciones y aprendizajes mutuos entre diversos organismos municipales. En el modelo se clasifican las actividades del municipio en 4 áreas:

1. Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno
2. Desarrollo Económico sostenible
3. Desarrollo Social Incluyente
4. Desarrollo Ambiental Sustentable

Para cada una de las 4 áreas se elaborado una estructura de indicadores y subindicadores que permiten la auto evaluación integral del gobierno municipal. Los criterios de valoración identifican el nivel de madurez que el municipio ha alcanzado según los criterios globales de cada indicador. La matriz diseñada para la evaluación se realiza por comparación de la situación del destino evaluado con las situaciones o escenarios que describen los criterios presentados y se detallan en los indicadores y sub indicadores correspondientes, los cuáles se evalúan mediante 3 niveles de cumplimiento: rojo, amarillo y verde. Siendo el color verde el nivel de cumplimiento mínimo indispensable

Fig.9 Indicadores básicos de calidad en la Gestión Municipal



Fuente: Anexo B IWA4 2005 Sistema de diagnóstico para gobiernos municipales

Criterios utilizados para la selección de los indicadores de calidad para evaluar la gestión ambiental en destinos turísticos de reciente desarrollo en Argentina:

En base al modelo IWA4 se seleccionaron un total de 13 indicadores, 8 de los cuáles dan cuenta del desempeño de la *gestión ambiental* del Municipio, otros dos indicadores para la categoría *desarrollo institucional*, para el área de *desarrollo económico sostenible* se han seleccionado dos indicadores y un indicador para el área *desarrollo social incluyente*.

Categorías	INDICADORES
Desarrollo institucional	1. Municipio administrado con responsabilidad y calidad
	2. Municipio con sistema profesional de servidores públicos
Desarrollo económico sostenible	3. Promotor del Turismo
	4. Promotor de la industria el comercio y los servicios
Desarrollo social incluyente	5. Municipio promotor de la cultura y el Patrimonio histórico
Desarrollo Ambiental Sustentable	6. Municipio cuidadoso del aire
	7. Municipio limpio y responsable de los residuos sólidos urbanos
	8. Municipio cuidadoso de su imagen
	9. Municipio protector de sus recursos naturales
	10. Municipio territorialmente ordenado
	11. Municipio responsable del agua
	12. Municipio cuidadoso y responsable de su suelo
	13. Municipio promotor de la Educación ambiental

El objetivo de la evaluación por comparación de la situación del destino con las situaciones que se describen en los indicadores y se detallan en los subindicadores correspondientes, es identificar las áreas y las oportunidades de mejora, así como mejorar el estilo de dirección.

La evaluación (diagnóstico) es directa y simple, para cada indicador se desarrollan 3 niveles de cumplimiento, por ejemplo:

1. El Municipio es administrado con responsabilidad y calidad			
INDICADOR			
	No existen mecanismos de planeación, programación, control y evaluación de las actividades del Municipio.	Se cuenta con planes y programas pero no son sometidos a control y evaluación.	La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos

A su vez cada indicador se describe en forma de pregunta y contiene el modo de evidencia que se precisa, por ejemplo:

SUB INDICADOR	Pregunta			
Sistema de Gestión de la Calidad	¿El Municipio cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad?	No se cuenta con un SGC	Se han implementado acciones aisladas en materia de gestión de la calidad	Existe un plan de calidad a nivel municipal
Evidencia		No se requiere	Informes de las acciones realizadas	Plan o programa de calidad

A continuación se presentan las matrices que detallan los indicadores y sus correspondientes subindicadores.

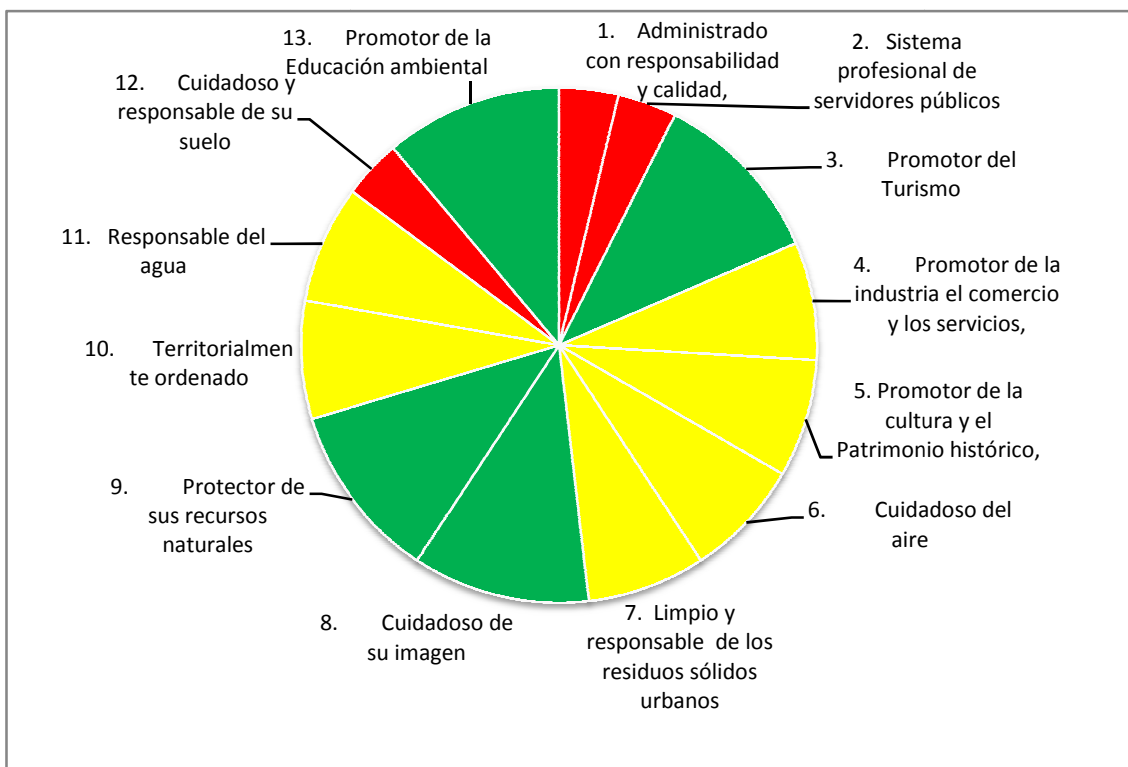
INDICADORES:			
1. Administrado con responsabilidad y calidad	No existen mecanismos de planeación, programación, control y evaluación de las actividades del Municipio.	Se cuenta con planes y programas pero no son sometidos a control y evaluación.	La administración está regulada por manuales de organización y procedimientos administrativos.
2. Tiene un sistema profesional de servidores públicos	No existen criterios profesionales para el reclutamiento de personal	El personal que contrata el municipio se apega a un perfil de puesto.	El municipio cuenta con un reglamento donde se especifica el perfil profesional.
3. Promotor del Turismo	No se han identificado al menos tres atractivos turísticos y su potencial.	Se cuenta con un diagnóstico de al menos tres atractivos turísticos, pero no existen estrategias para el desarrollo del sector	Existe un diagnóstico integral, programas e instancias responsables con resultados significativos y documentados, que permiten aprovechar su potencial.
4. Promotor de la industria el comercio y los servicios	No se cuenta con un diagnóstico sobre los sectores ni sobre los sectores involucrados.	Se cuenta con un diagnóstico parcial que no permite asumir estrategias para el desarrollo de los sectores.	Existen programas con resultados significativos y documentación e instancias responsables de la promoción de los sectores y de nuevas empresas
5. Promotor de la cultura y el Patrimonio histórico	No existen acciones para promover el ejercicio de los valores democráticos y el conocimiento de las instituciones, así como la convivencia e identidad locales	Existe infraestructura, pero se encuentra en mal estado. No hay programas de fomento y preservación.	La infraestructura cultural recibe mantenimiento. El gobierno cuenta con programas para promover la cultura y el patrimonio histórico con resultados significativos y documentados.
6. Es cuidadoso del aire	No hay control alguno de la autoridad municipal sobre acciones de contaminación del aire, tales como quemas de pastizales y materiales de desecho	Se tiene un mecanismo para evitar la quema de pastizales y materiales de desecho, y esporádicamente, se aplican inspecciones de emisiones contaminantes	Se cuenta con un reglamento y programas para la inspección de emisiones de contaminantes móviles y fijas.
7. Es limpio y responsable de los residuos sólidos urbanos	No se cuenta con un servicio de recolección de basura y se tienen tiraderos a cielo abierto.	Se cuenta con algunas rutas de recolección. Se tienen vertederos controlados (se supervisa la entrada de materiales/residuos, se tiene un vigilante)	Se cuenta con un sistema de recolección de basura que cubre a la mayoría del municipio. Se tiene un relleno sanitario con protección a las aguas subterráneas y a la atmósfera.
8. Es cuidadoso de su imagen	No existen acciones para el cuidado del entorno.	Esporádicamente (entre 6 meses y 1 año) se realiza alguna acción para mejorar la estética del entorno en el Municipio.	Hay programas con resultados significativos documentados (incluyendo un rubro dentro del presupuesto) para mejorar el entorno municipal.
9. Es protector de sus recursos naturales	No hay un inventario de los recursos naturales del municipio ni se desarrollan acciones de protección	Se tiene un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado para atender los asuntos relativos a los recursos naturales del Municipio.	Se tiene un programa de conservación y uso de recursos naturales con resultados significativos y personal responsable de su instrumentación
10. Está territorialmente ordenado	El municipio crece sin que hayan planes ni regulación urbana.	Existe algún plan de ordenamiento territorial inoperante, no actualizado y / o no aprobado.	Hay un plan de ordenamiento territorial actualizado (menor de 5 años) y accesible, y la autoridad municipal supervisa su aplicación.
11. Es responsable del agua	Las fuentes de abastecimiento de agua están desprotegidas, no hay previsiones de consumo y abasto, y las aguas residuales se descargan sin tratamiento ni control de destino	Únicamente se tiene contemplada la protección frente a la contaminación para las fuentes de abastecimiento; las aguas desecho son recolectadas y descargadas en un punto.	Se tienen programas para la conservación y mantenimiento de las fuentes de abastecimiento de agua (subterráneas y superficiales) y se trata la mayor parte de las aguas residuales.
12. Es cuidadoso y responsable de su suelo	No existe un diagnóstico sobre los problemas de erosión, pérdida de cobertura vegetal y acidificación del suelo.	Existe un diagnóstico actualizado (máximo de tres años) y documentado. Se realizan esporádicamente algunas acciones de control de la erosión, la deforestación y el uso de fertilizantes que degradan el suelo.	Hay programas con resultados significativos y documentados de control de la erosión, conservación, regeneración del suelo y de reforestación
13. Promotor de la Educación ambiental	No existe ningún programa municipal sobre educación ambiental.	Sólo se han realizado algunos programas comunitarios sobre educación ambiental en áreas delimitadas del municipio (limpieza de cuencas con la participación de la comunidad)	Se encuentra vigente un programa formal de educación ambiental tanto a nivel escolar como comunitario, que incluye acciones (valores) que hayan contribuido a mejorar y conservar su entorno.

Fuente: elaboración propia en base a los Anexos de la norma IWA4 2005

Categorías	INDICADORES	SUBINDICADORES
Desarrollo institucional	1. Municipio administrado con responsabilidad y calidad	1.1 Sistema de Gestión de la Calidad
		1.2 Definición y seguimiento de objetivos y metas
		1.3 Medición de la eficacia en la prestación de los servicios públicos
		1.4 Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos
	2. Municipio con sistema profesional de servidores públicos	2.1 Relación de puestos de trabajo
		2.2 Programa de capacitación permanente
2.3 Evaluación del desempeño		
Desarrollo económico sostenible	3. Promotor del Turismo	3.1 Organismo y personal para la promoción de los sitios turísticos
		3.2 Presupuesto destinado a promover y mantener en buen estado los sitios de interés turístico
		3.3 Programas de desarrollo turístico (identificación de nuevos sitios y actividades)
	4. Promotor de la industria, el comercio y los servicios	4.1 Diagnóstico socioeconómico de los sectores económicos
		4.2 Acciones de incentivo para nuevas inversiones
		4.3 Coordinación interinstitucional
Desarrollo social incluyente	5. Municipio promotor de la cultura y el Patrimonio histórico	5.1 Mantenimiento de la infraestructura cultural
		5.2 Mantenimiento del patrimonio histórico
		5.3 Promoción de las actividades artísticas y culturales
Desarrollo Ambiental Sustentable	6. Municipio cuidadoso del aire	6.1 Control de la calidad del aire
		6.2 Conocimiento y cumplimiento de la normativa nacional y provincial en materia de emisiones a la atmósfera
		6.3 Sistema de inspección y sanción de fuentes de contaminación móviles y fijas
	7. Municipio limpio y responsable de los residuos sólidos urbanos	7.1 Conocimiento y cumplimiento de la normativa nacional y provincial en la materia
		7.2 Servicio de recolección de residuos
		7.3 Eficacia en los servicios de limpieza
		7.4 Gestión integral de residuos
	8. Municipio cuidadoso de su imagen	8.1 Programas y acciones para el cuidado de las áreas verdes,
		8.2 Ordenanzas y programas en materia de contaminación visual, acústica y por olores
	9. Municipio protector de sus recursos naturales	9.1 Conocimiento y cumplimiento de la normativa nacional y provincial en materia de recursos naturales
		9.2 Acciones para la protección y cuidado de los recursos
	10. Municipio territorialmente ordenado	10.1 Regulación del planeamiento urbanístico
		10.2 Calidad de la planificación territorial
11. Municipio responsable del agua	11.1 Conocimiento y cumplimiento de la normativa nacional y provincial en materia de uso racional y tratamiento del agua	
	11.2 Conocimiento y cumplimiento de la normativa en materia de aguas residuales	
	11.3 Acciones de coordinación intergubernamental en gestión de acuíferos y cuencas hidrográficas	
	11.4 Control de la calidad y uso del agua	
12. Municipio cuidadoso y responsable de su suelo	12.1 Conocimiento y cumplimiento de la normativa nacional y provincial en materia de erosión, cobertura vegetal, contaminación y uso del suelo	
	12.2 Acciones de prevención, vigilancia y sanción	
13. Municipio promotor de la Educación ambiental	13.1 Divulgación de información y datos ambientales	
	13.2 Acciones de apoyo y fomento de la educación ambiental	

Los resultados obtenidos permiten visualizar el nivel de madurez a alcanzar facilitando la elaboración de planes de mejora y el seguimiento de la evolución del nivel de madurez. Como se muestra a modo de ejemplo en la siguiente figura.

Fig. 10 Representación gráfica del resultado del diagnóstico



Fuente: elaboración propia

Conclusiones preliminares.

El análisis de la problemática ambiental en destinos turísticos de reciente desarrollo es crucial si se quiere pensar integralmente la dinámica del desarrollo local y se desean plantear nuevas alternativas hacia un desarrollo ambientalmente sustentable. Considerando las limitantes existentes, el camino posible para avanzar es a través de la identificación de criterios claros que faciliten la evaluación de las estrategias e instrumentos de gestión pública en el nivel local.

El trabajo de campo realizado en los destinos seleccionados permitió contrastar la información resultante del primer cuestionario sobre las estrategias desarrolladas por los destinos en estudio orientadas al resguardo ambiental, los cuáles evidenciaron, entre otros aspectos, la ausencia de criterios globales de control y monitoreo, así como de mecanismos e instrumentos que permitan la evaluación sistemática del desempeño de la gestión ambiental en el destino.

La metodología que se presenta y se propone, tiene la pretensión de indicar un sendero a construir para sintetizar en una matriz los elementos mínimos a tener en cuenta para observar, analizar y evaluar comparativamente el desempeño de la gestión municipal de los destinos de reciente desarrollo respecto de la preservación ambiental.

BIBLIOGRAFÍA

- AENOR-UNE 66182:2009 *Guía p para la evaluación integral del gobierno municipal*
AENOR Madrid.
- BRAMWELL, B. Y L. BERNARD (2012). “Towards Innovation in Sustainable Tourism Research?” *Journal of Sustainable Tourism*, 20 (1), 1-7.
- BUTLER, R.V. (1997): “The concept of carrying capacity for tourism destinations: dead or merelyburied?”, C. Cooper y S. Wanhill (editores), *Tourism development: environmental and community issues*, Chichester, John Wiley & Sons, pp. 11-21
- COMISIÓN EUROPEA (2003). *Orientaciones básicas para la sostenibilidad del turismo europeo. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones*. Bruselas. Comisión Europea.
- COSTA RICA.(1997).*Certificación para la Sostenibilidad Turística. Guía de Aplicación. Manual de Categorización*. ICT, San José,
- DUTTON, I.; HALL, M. C. (1989). *Making tourism sustainable: The policy / practice conundrum*.Proceedings of the Environment Institute of Australia Second National ConferenceMelbourne.
- EUROSTAT (2007): *Sustainable development indicators*. Recuperado de <http://epp.eurostat.ec.europa.eu> 14/05/2011
- .FORSYTH, T. (1997) *Environmental responsibility and business regulation: the case of sustainable tourism*. London. The geographical journal, 163 (3). pp. 270-280.
- GADSEN C. (2004) Presentación IWA-4 realizada en la reunión ISO/tc 176 Kuala Lumpur.
- GALLOPIN G. (2006) *Los indicadores de desarrollo sostenible: Aspectos conceptuales y metodológicos*. Ponencia realizada para el Seminario de expertos sobre Indicadores de Sostenibilidad en la formulación y seguimiento de políticas. Fodepal. Santiago de Chile.
- GILLEN A. (2005) IWA 4 *Una guía para mejorar la gestión de la calidad en el gobierno local*. Disponible en: https://www.larioja.org/upload/documents/438676_47_ponencia_a-berto_guillen.pdf
- GLIGON 1995“*Situación y perspectivas ambientales en América Latina y en Caribe*”, en Revista de la CEPAL, N° 55 (LC/G.1858-P), Santiago de Chile
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI). (2006) *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad* Global Reporting Initiative Amsterdam. Holanda
- GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (GSTS) (2012) *Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos (borrador 2 – versión 0.2)* On line. <http://www.gstscouncil.org/images/files/spanish-criteria.pdf> 12/03/2013
- GONZALES HERRERA M. (2006) *La Evaluación de Impacto Ambiental como instrumento de gestión de destinos turísticos* Cuba. Teoría y Praxis, N°. 2, págs. 105-126
- HALL, C.M. (2000): *Tourism Planning. Policies, Processes and Relationships*, Essex, Prentice Hall.
- HARDY A. et al. (2002) *Sustainable Tourism: An Overview of the Concept and its Position in Relation to Conceptualisations of Tourism* *Journal of sustainable tourism* Vol. 10, No. 6
- HUNTER, C. & GREEN, H. (1995): *Tourism and the environment. A sustainable relationship?*, Routledge, Londres, 212 pp.
- IGLESIAS C. (2009) *Gestión integrada de la Calidad en Destinos Turísticos* en: *Desarrollo y gestión de Destinos Turísticos. Políticas y estrategias*. Universidad Nacional de Quilmes. Buenos Aires

INCOTEC (2006) NTS-TS 001-1 *Destinos Turísticos de Colombia. Requisitos de Sostenibilidad*. INCOTEC. Bogotá.

IVARS BAIDAL, J.A. et al (2001) *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de Indicadores* recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/bib/portal/IIGG/planificacion.pdf> 5/11/2012

LU, J. & NEPAL, S. K. (2009) “Sustainable tourism research: an analysis of papers published in the *Journal of Sustainable Tourism*”. *Journal of Sustainable Tourism*. 17(1): 5-16

MALDONADO, C. (2006) *Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta*, OIT. Ginebra.

MILLER, G. (2001): *The development of indicators for sustainable tourism: results of a Delphi survey of tourism researchers*, *Tourism Management*, 22, pp. 351-362

MOHONK AGREEMENT. (2000) . *Proposal for an International Certification Program for Sustainable Tourism and Ecotourism*. Mohonk Mountain House, New Paltz, NY. <http://www.Rainforestalliance.org/tourism/documents/mohonk.pdf>

MOWFORTH, M. AND MUNT, I. (1998) *Tourism and Sustainability: New Tourism in the Third World*. London: Routledge

MINISTERIO DE TURISMO DE ARGENTINA (MINTUR), FEDERACIÓN ARGENTINA DE MUNICIPIOS (FAM) (2010) *Directrices de Gestión turística de Municipios* . Buenos Aires. MINTUR, FAM

OECD (1998), *Towards sustainable development. Environmental indicators*. Publications Service, OECD Paris.

OMT; WTTC; EC. (1995) *Agenda 21 para el sector de turismo y viajes*. Madrid.

ONU. (1972) Conferencia de las Naciones Unidas sobre el medio humano. Estocolmo. Organización Mundial del Turismo

OMT (1997) . *Lo que todo gestor turístico debe saber: Guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible*. OMT. Madrid,

- (2004). *De la saturación turística en sitios de interés natural y cultural. Guía práctica*. Madrid. OMT.
- (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos*. Guía práctica. Madrid, OMT, 544 pp.
- (2010) *Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo – La experiencia de las Américas*. OMT. Madrid.

OMT; PNUMA (1983). *Workshop sobre aspectos del medioambiente relacionados con el turismo*. Madrid, OMT; PNUMA

- (2005). *Por un turismo más sostenible: Guía para responsables políticos*. Madrid. OMT.PNUMA

PEARCE, D. 1991 *Desarrollo turístico*. México: Trillas,

PRATS P.F. (2008) *La evaluación de la sostenibilidad en destinos turísticos*. Ponencia presentada en la sesión 4: Gestión de destinos turísticos. Conferencia Internacional de turismo Málaga.

Recuperado de http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/prats_sp.pdf 19/07/2012

QUIROGA MARTÍNEZ R. (2009) *Guía metodológica para desarrollar indicadores ambientales y de desarrollo sostenible en países de América Latina y el Caribe* Cepal. Santiago de Chile

RUSCHMANN, D. (1997) *Turismo e planejamento sustentável*. Papirus, Campinas (SP), Papirus.

- SÁNCHEZ D. (2011) *Indicadores turísticos en la Argentina. Una primera aproximación*. Revista Investigaciones Turísticas n°2 pp.29- 65
- SANCHO A. et al (2007) *Comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos desarrollados, en desarrollo y con poblaciones vulnerables*. Annals of Tourism research en Español. Vol 9 n° 1, pp.150-177
- SANTOS G. (2007) *Modelos teóricos aplicados al turismo*. Estudios y perspectivas en Turismo. V.16 pp.96-110
- SAYDS. (2005) *Sistema de indicadores de desarrollo sostenible República Argentina*. SAYDS.Buenos Aires.
- SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN ARGENTINA (SECTUR) (2007) *Guía de Recomendaciones Ambientales para el desarrollo sustentable en turismo*. Dirección Nacional de Gestión de la Calidad Turística. Buenos Aires
- 2009 *Manual de Directrices de Gestión Turística en Municipios* Buenos Aires. SECTUR
- SWARBROOKE, J. (2000): *Sustainable Tourism Management*, Oxon, CABI Publishing
- VERA, J.F. (2001) *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: Propuestas para la creación de un sistema de indicadores* Alicante: Instituto Universitario de Geografía
- TAYLOR, G.D. & STANLEY, D. (1992): "Tourism, sustainable development and the environment: an agenda for research", *Journal of Travel Research*, 31 (1), pp. 66-67.
- WALL, G. (1997). *Is Ecotourism Sustainable?* *Environmental Management* 21 (4), 483-491.
- (2002). *Sustainable Development: Political Rhetoric or Analytical Construct?* *Tourism Recreation Research* 27 (3), 89-91.
- WALLINGRE Noemí 2005 *El turismo como factor de reconversión productiva local en la ciudad de Federación. Argentina* Aportes y Transferencias Año 9 Vol.1 Mar del Plata 35-51
- 2010 *Aportes del Turismo al Desarrollo Local: evolución experimentada en la Ciudad de Federación, Argentina*. *Turismo en Analise* V.21 n°3 pp.539/566
 - 2011 *Indagaciones sobre los cambios acontecidos en el desarrollo del turismo en la ciudad de San José, provincia de Entre Ríos, Argentina*. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. v.5, n.2, p.271- 296,
 - 2012 *El desarrollo de un nuevo destino turístico El caso de la Ciudad de Villa Elisa, Argentina* Artículo en proceso de publicación .Revista Universidad Externado de Colombia
- WORLD TOURISM AND TRAVEL COUNCIL (WTTC) WORLD TOURISM ORGANISATION (WTO) AND EARTH COUNCIL (1995) *Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development*. London: WTTC.